

Universidad
Tecnológica de
Querétaro

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICADE QUERÉTARO

Manual de procedimientos para la venta de Motocicletas

Moto Futura S.A. de C.V.

Memoria que como parte de los requisitos para obtener

El Título de:

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN DESARROLLO DE NEGOCIOS
ÁREA MERCADOTECNIA

Presenta:

Angélica Chávez González

M. en. A Irma García Silva — Asesor de la UTEQ

Lic. Omar Álvarez González — Asesor de la Empresa

Santiago de Querétaro, Enero del 2012

ÍNDICE

Resumen

Moto Futura S.A. de C.V. es una empresa que se dedica a la venta de motocicletas, fue creada en el año 2007, derivada del acelerado crecimiento de población en la Cd. de Querétaro. El proyecto se elaboró en el Departamento de Ventas, en dónde tuve oportunidad de aprender a tener contacto con los clientes, saber identificar los tipos de clientes y a concluir un cierre de venta.Al llegar a la empresa surgieron varios errores de comunicaciónentre el Departamento de Ventas y Crédito y Cobranza, alentando la entrega de productos y generando molestia con los clientes. Es por eso que al averiguar que no existía un Manual en donde pudiera guiarme empecé con este proyecto, así que elabore este Manual de Procedimientos para la Venta de Motocicletas con el objetivo contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal en los procedimientos que se desarrollan en la venta de una moto. Este Manual de Procedimientos describe tres partes principales que son: políticas de ventas a crédito, políticas de venta de contado y procedimiento para la venta de los productos con su diagrama de flujo. Todo esto se logro en base a varias actividades que se realizaron dentro de la empresa desde el conocimiento de las motocicletas,el diseño de fichas técnicas hasta la documentación que se entrega al comprar la moto. También fue por los recursos materiales y humanos que fueron indispensables para la realización de este proyecto. Este Manual de Procedimientos permite el ahorro de tiempo, evitando la repetición de instrucciones, sirve como medio de integración y orientación al

personal, es una herramienta útil para la orientación e información al cliente en el cual se puede apoyar.

(Palabra clave: Manual, vendedor, cliente)

Abstract

Moto Futura SA de CV is a company that sells motorcycles, was created in2007, resulting from rapid population growth in the city of Queretaro. Theproject was developed inthe Sales Department, where I had the opportunityto learnto have contactwith customers,able to identify thetypes of customersand to concludea closingsale.Upon arriving at thecompanythere were severalcommunication errors betweenthe Sales Departmentand Creditand Collections,encouragingthe delivery of productsand creatingnuisanceto customers.That's whyto learn thatthere was nomanualto guide mewhere I couldI started thisproject andto preparethis Manual of Proceduresfor the Sale ofmotorcycleswith the aimto have an instrumentof administrative supportstaffenables us to inferthe proceduresthat develop inthe sale ofa motorcycle.ThisProcedures Manualdescribes threemain parts: policies for credit sales,cashsales policiesand procedures forthe sale ofthese products to yourflowchart.All thiswas achievedbased on variousactivities that took placewithin the companyfrom the knowledgeof motorcycles, design sheetsto thedocumentation providedtobuythe bike.It was also forhuman and materialresourceswere indispensablefor the realizationof this project.ThisProceduresManualsavestimeby avoiding repetitionof instructions,serves as a meansof integrationand guidance to staff, is a useful toolfor guidanceand information to theclientwhichcan be supported.

(Keyword: Manual, vendor, customer)

Introducción

El proyecto consiste en la elaboración de un Manual de Procedimiento para la Venta de Motocicletas usando información suministrada por la empresa Moto Futura S.A. de C.V. para el Departamento de Ventas. Este Manual tiene como propósito ser un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal en los procedimientos que se desarrollan en la venta de una motocicleta, el cuál contiene las políticas de venta de contado y a crédito. La Universidad Tecnológica de Querétaro cuenta con un modelo educativo por competencias el cual 30% se basa en teoría y está enfocada a que el alumno curse determinadas asignaturas, las cuales, contribuyan a cubrir las necesidades de los sectores industrial, comercial y de servicios del Estado de Querétaro apoyadas de conferencias, vistas industriales, congresos y estadías; el otro 70% es la práctica orientada a que el alumno se involucre dentro de estos sectores, para que de esta manera, pueda contribuir con sus conocimientos a la solución de los diversos problemas que se presentan constantemente en las empresas, dando propuestas prácticas que colaboren y faciliten la toma de decisiones de los empresarios.

(Angélica Chávez.- Alumna)

I. Antecedentes

Antecedentes Históricos

Moto Futura S.A. de C.V. es creada en el año 2007, derivado del acelerado crecimiento de población en la Cd. de Querétaro y por consecuencia el aumento de tráfico y necesidad de la población por desarrollar más actividades en el menor tiempo posible; por ello la visión de ofrecer un medio de transporte de calidad internacional y al alcance de todos los segmentos de la sociedad.

Giro

Comercialización de motocicletas, refacciones y accesorios.

Misión

Comercializar productos y servicios que satisfagan necesidades de transporte y diversión los cuales brinden confianza por calidad y seguridad a los usuarios.

Visión

Posicionar a Moto Futura S.A. de C.V. Como agencia reconocida por ofrecer productos de calidad y mantener estándares de calidad en sus servicios que garanticen la satisfacción total de nuestros clientes.

Valores

Compromiso.- Hacia nuestros clientes con nuestros tiempos de respuesta.

Honestidad.- Al ofrecer productos y servicios de calidad.

Política de Calidad

Garantizar la satisfacción total a usuarios de motocicletas Honda a través de productos y servicios que mantengan en condiciones óptimas su unidad; mediante programas de mantenimiento, accesorios originales y personal capacitado comprometido con la mejora continua.

Principios

- Actuamos con responsabilidad y ética para beneficios con la preferencia de nuestros clientes.
- Orientamos nuestros esfuerzos hacia la satisfacción de nuestros clientes.
- Buscamos la mejora continua para lograr que nuestros productos y servicios cumplan con las expectativas de nuestros clientes.
- Por nuestro compromiso con el medio ambiente cumplimos las leyes y regulaciones de protección a la Ecología.

Principales Clientes

- Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Colon San Juan del Río, Jalpan.
- Municipio de Querétaro
- Municipio de Corregidora
- Municipio El Márquez
- Gobierno del Estado de Querétaro
- Pizzeta
- Pizza Hot
- Caja popular Mexicana
- Caja Gonzalo Vega
- Caja Libertad
- Coca Cola

Principales Proveedores

- Honda de México S.A. de C.V.
- Accesorios DESA S.A. de C.V.
- Moto Repuestos Monterrey S.A. DE C.V.

(Elaboró: Alejandro Nieves.- Gerente de Operaciones)

II. Justificación

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización. El Manual de Procesos para la Venta de Motocicletas, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

(Elaboró: Angélica Chávez.- Alumna)

III. Objetivo

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal, en los procedimientos que se desarrollan en la venta de una moto.

(Elaboró: Angélica Chávez.- Alumna)

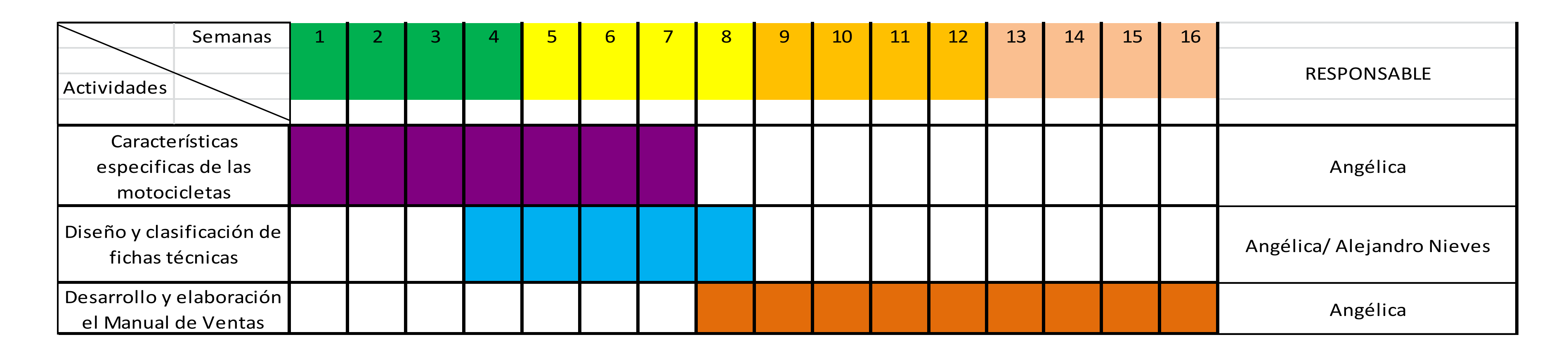
IV. Alcances

Este Manual de Procedimientos se diseñó para ser aplicado en el Departamento de Ventas de la empresa Moto Futura S.A de C.V. El Manual describe tres partes principales que son: políticas de ventas a crédito, políticas de venta de contado y procedimiento para la venta de los productos con su diagrama de flujo.

Con el desarrollo del Manual se logrará que el personal de ventas tenga una herramienta de capacitación y apoyo al realizar los procedimientos de venta de las motocicletas.

(Elaboró: Angélica Chávez.- Alumna)

V. Plan de Actividades



Actividades / Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	RESPONSABLE
Características especificas de las motocicletas																	Angélica
Diseño y clasificación de fichas técnicas																	Angélica/ Alejandro Nieves
Desarrollo y elaboración el Manual de Ventas																	Angélica



(Elaboró: Angélica Chávez.- Alumna)

VI. Recursos Materiales y Humanos

Recursos Humanos

CARGO	NOMBRE
Vendedor	Eduardo Dávila
Gerente Operativo	Alejandro Nieves
Cajera	Mireya Reyes
Jefe de Taller	Daniel Moreno

Recursos Materiales

NOMBRE	Modelo
Computadora	Samsung SyncMaster 794v
Teléfono	Panasonic
Escritorio	3 cajones En L

(Elaboró: Angélica Chávez.- Alumna)

I. Objetivo del Manual

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de nuevo ingreso en los procedimientos que se desarrollan en la venta de una motocicleta.

II. Procedimiento para la Venta de Motocicletas

1. Se establece el contacto del cliente con la empresa a través del vendedor

2. El vendedor asesora al cliente sobre el producto que ofrece Moto Futura, sobre las diferentes formas de compra, a crédito o al contado.

3. El cliente especifica el pedido que realizará

4. El cliente decide si comprará a crédito o de contado.

A) Financiamiento

1. Se hace el financiamiento por medio del cotizador.

2. Se llena la solicitud, la entrevista y se piden los siguientes requisitos al cliente:

Persona Moral:

- Identificación Oficial (copia)
- Comprobante de Domicilio (copia)
- RFC
- Comprobante de ingresos de los 2 últimos Edos. de Cuenta
- Copia de declaración anual de los últimos 2 años

Persona Física

- Identificación Oficial (copia)
- Comprobante de Domicilio (copia)
- Comprobante de ingresos de los 2 últimos Edos. de Cuenta

3. Se le pide esperar al cliente de 1 a 3 días para dar respuesta al financiamiento.

4. Si la financiera autoriza se deberá mandar el número de motor y serie de la moto que se desea adquirir.

5. La financiera tendrá que mandar el contrato y la póliza de seguro para que el cliente lo firme

6. El cliente pagará el enganche obtenido en la cotización para que expidan la factura.

7. El contrato y la factura respectivamente firmadas por el cliente se mandan a la financiera por correo junto a la póliza de seguro.

B) Contado

El vendedor realiza el llenado de los formatos:

1. Prefactura: nombre, dirección. RFC, importe, si paga con tarjeta de crédito en comisión poner la tasa de interés y en observaciones el total y porque, No. De inventario, en observaciones si llevará regalo o no, si la respuesta es sí llenar el tipo de casco, su código y el costo (esto se consulta en refacciones).

2. Dirigir al cliente a caja para realizar el pago, llevando la prefectura.

(En lo que se realiza el pago, pasar a refacciones a pedir la herramienta de la moto de acuerdo al modelo)

II. Procedimiento para la Venta de Motocicletas

3. La cajera te da la factura original y la copia de la prefactura.

4. Realizar Carta factura la cual deberá estar firmada por el Gerente de Operaciones, Acuse de Recibo, HIPE.

5. Guardar los documentos en un folder para el archivo interno (prefactura, Carta Factura (copia), HIPE, Acuse de recibo) poner en el folder el nombre del cliente, No. de inventario, modelo de la moto, No. de factura y la fecha.

6. Entregar al cliente en un folder: Factura, Carta Factura, Manual de usuario (lo pides en refacciones), Póliza de garantía* y el regalo si es que existe alguna promoción.

* En la póliza de Garantía llenar los datos del cliente, poner sello de la empresa y número de distribuidor, llenar la hoja de fechas de mantenimiento.

7. Explicarle al cliente que el Servicio de mantenimiento es muy importante, en qué tiempo o kilometraje debe de traer su moto y resaltar que la garantía se pierde al no traer la moto en la fecha indicada. Se brindan 4 servicios al año y el primero es gratis.

8. Apuntar en el libro de Citas de Servicio el registro del cliente.

9. Pedir $20.00 en vales de Gasolina a la cajera, quién te dará un documento en donde apuntes Activación con tu nombre y número de inventario de la moto que se vendió.

10. Llevar los vales de Gasolina y las llaves de la moto adquirida al Encargado de taller para pedir la activación.

11. Al momento de la entrega de la moto checar si esta limpia y todo el contenido del HIPE.

12. Entrega finalizada del producto y satisfacción del cliente.

III. Políticas de Venta al Contado

1. No se aceptan devoluciones de producto una vez que el cliente haya salido de la empresa.

2. Es deber del cliente revisar su producto al momento de la entrega para comprobar el buen estado de la misma.

3. El cliente tiene que checar que su documentación (Factura y Carta Factura) coincida con sus datos.

4. Si es pago con cheque, la moto se activará hasta que el cheque sea cobrado.

5. Todo pago con tarjeta de débito generará una comisión dependiendo del banco.

IV. Políticas de Venta a Crédito

1. Los requisitos que los clientes deben presentar para adquirir un crédito son:

Persona Moral:

- Identificación Oficial (copia)
- Comprobante de Domicilio (copia)
- RFC
- Comprobante de ingresos de los 2 últimos Edos. de Cuenta
- Copia de declaración anual de los últimos 2 años

Persona Física

- Identificación Oficial (copia)
- Comprobante de Domicilio (copia)
- Comprobante de ingresos de los 2 últimos Edos. de Cuenta

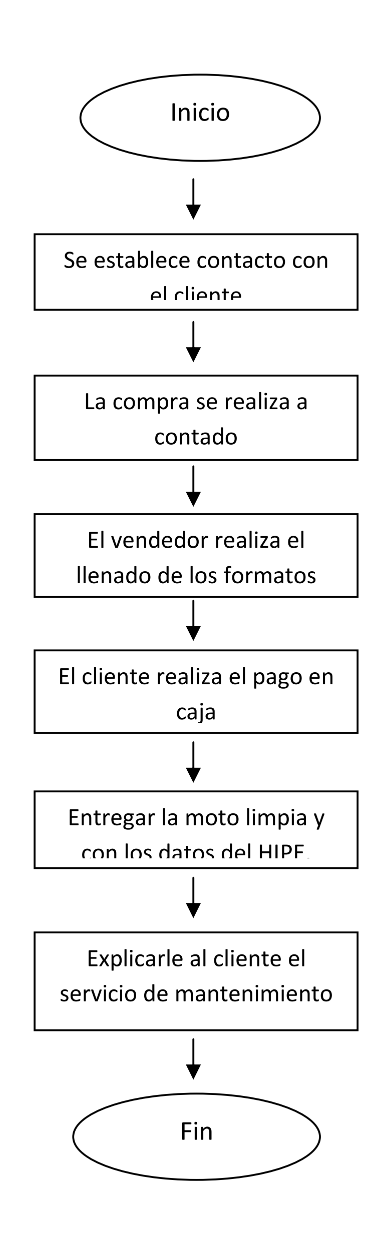
2. Los documentos como el IFE, comprobante de domicilio y comprobantes de ingresos deberán coincidir con los datos del cliente.

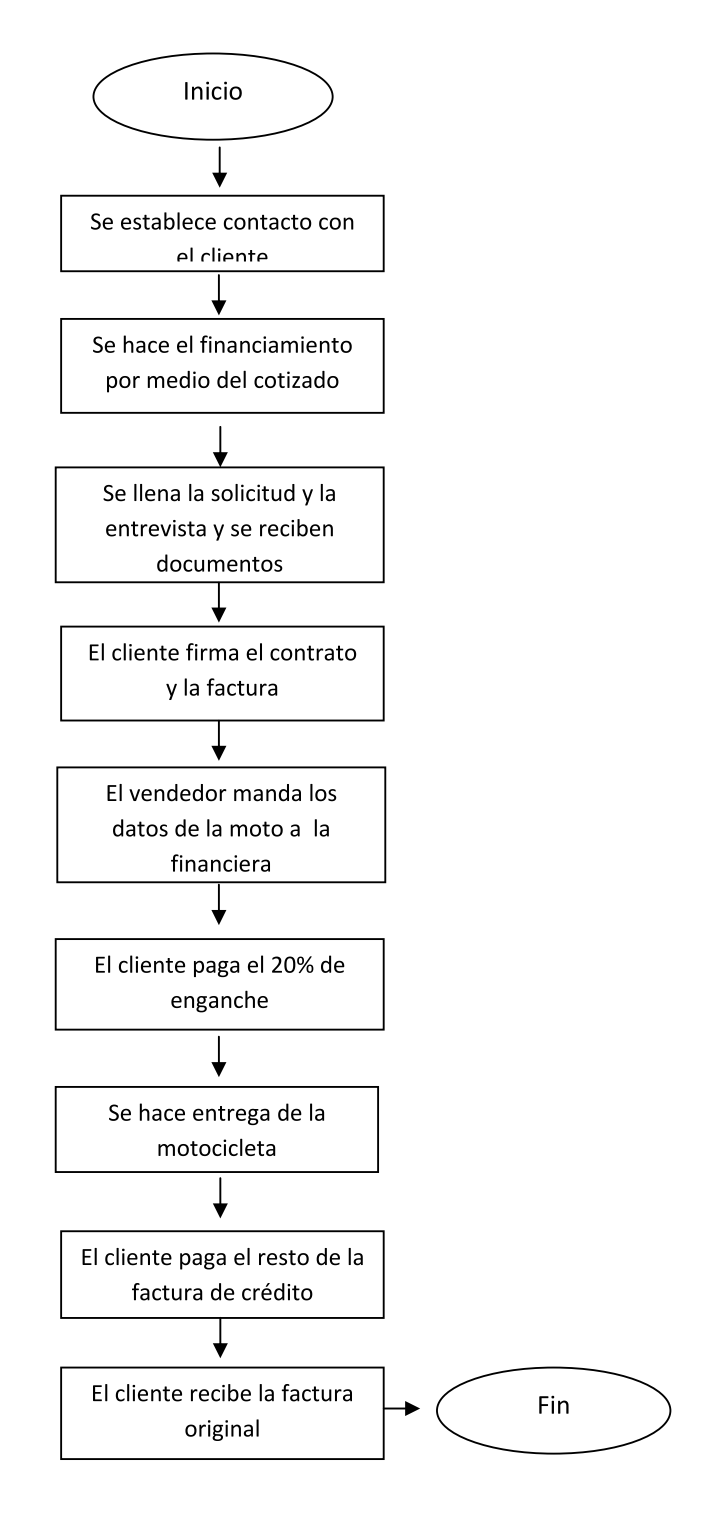
3. El contrato debe tener el nombre y firma del cliente a un costado de cada foja, aparte de las firmas que se requieren (Gerente y Vendedor)

4. La factura deberá estar endosada a BNP con el sello, nombre y firma del cliente por la parte de atrás y deberá ser archivada para la financiera.

5. Por cada cliente al que se le conceda crédito, se abrirá un archivo interno con los datos de la venta, los datos del cliente, la forma y los plazos de pago.

6. Todos los documentos que el cliente trajo para hacer el financiamiento, la factura y el contrato, se mandarán por correo a la financiera.


Inicio
Se establece contacto con el cliente
La compra se realiza a contado
El vendedor realiza el llenado de los formatos
El cliente realiza el pago en caja
Entregar la moto limpia y con los datos del HIPE.
Explicarle al cliente el servicio de mantenimiento
Fin


Inicio
Se establece contacto con el cliente
Se hace el financiamiento por medio del cotizado
Se llena la solicitud y la entrevista y se reciben documentos
El cliente firma el contrato y la factura
El vendedor manda los datos de la moto a la financiera
El cliente paga el 20% de enganche
Se hace entrega de la motocicleta
El cliente paga el resto de la factura de crédito
El cliente recibe la factura original
Fin

Conclusión

Durante el periodo de Estadía de la UTEQ en la empresa Moto Futura S.A. de C.V. en el departamento de Ventas, se realizó un Manual de Procedimientos para la Venta de Motocicletas el cual cumplió con su objetivo.

Este Manual de Procedimientos permite el ahorro de tiempo, evitando la repetición de instrucciones, sirve como medio de integración y orientación al personal nuevo, es un instrumento útil para la orientación e información al cliente. El realizar el proyecto en ésta empresa me generó la experiencia de estar en una organización laboral en la cual me servirá para los siguientes proyectos que elabore en otras empresas.

Bibliografía

http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml

http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/ventas.htm

http://www.uteq.edu.mx/test/ServiciosEscolares/ModeloEducativo.php?expandable=1